

**СУРГУТСКАЯ БОЛЬНИЦА
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«Западно-Сибирский медицинский центр
Федерального медико-биологического агентства»
Сургутская больница ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России**

ПРИКАЗ

09.01.2023г.

№ 47

г. СУРГУТ

О порядке рассмотрения обращений граждан

Во исполнение положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ в «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан, контроля за осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения, своевременности предоставления информации по жалобам и повышения исполнительской дисциплины,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (Приложение № 1);
 - 1.2. График личного приема граждан (Приложение № 2);
 - 1.3. Образец оформления письменного обращения (Приложение № 3);
 - 1.4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (Приложение № 4);
 - 1.5. Форму «Журнал регистрации обращений граждан в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (Приложение № 5);
 - 1.6. Форму «Журнал личного приема главного врача Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России» (Приложение № 6);
 - 1.7. Форму «Журнал личного приема заместителя главного врача Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России» (Приложение № 7);
 - 1.8. Порядок ведения журналов личного приема главного врача, заместителя главного врача Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (Приложение № 8);
2. Назначить ответственных лиц:
 - 2.1. За ведение журнала регистрации обращений граждан, предоставление подготовленного ответа заявителю – секретаря руководителя;
 - 2.2. За контроль работы по рассмотрению обращений граждан - заместителя главного врача по медицинской части. На период его временного отсутствия - на лицо, назначенное по приказу.
3. Заместителю главного врача по медицинской части обеспечить:

- хранение материалов по обращению граждан (копии обращений, объяснительные, справочно-информационные материалы, результаты разбора, копии ответов и другое);

- ежеквартально проводить анализ поступивших обращений;

- размещение графика приема должностными лицами учреждения на информационных стендах и официальном сайте учреждения, копии данного приказа (за исключением: листа ознакомления; приложений 5, 6, 7, 8) на официальном сайте учреждения.

4. Считать утратившим силу приказ Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России № 08/1 от 10.01.2017 «О порядке рассмотрения обращений граждан».

5. С приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.С. Ключко



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (далее - медицинская организация), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации и направление ответов в установленный срок.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства.

1.3. Рассмотрение обращений граждан регламентируется нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ;
- законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- законом от 27 июля 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются основные понятия:

- **должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения** - главный врач, за подписью которого будет дан ответ на обращение, в случае отсутствия – исполняющий обязанности главного врача;
- **должностное лицо, ответственное за контроль, организацию и подготовку ответа на обращение** - заместитель главного врача по медицинской части (лицо, его замещающее);
- **исполнитель** - лицо, непосредственно исполняющее работу, связанную с подготовкой ответа гражданину;
- **обращение гражданина** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или устное обращение, предложение, заявление или жалоба гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его (или других лиц) конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и лиц;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в медицинской организации или должностным лицом;

- **коллективное обращение** - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным законом № 59-ФЗ;

- **аналогичное обращение** - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в учреждение или должностному лицу;

- **некорректное по содержанию обращение** - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

- **некорректное по изложению обращение** - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

- **анонимное обращение** - в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. В устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

- **"не обращение"** - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

- **обращение в форме электронного документа** - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно- телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

2.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, адресах для направления обращений, о справочных телефонных номерах размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://zsmcsurgut.ru/>.

2.2. Почтовый адрес медицинской организации:
Юридический адрес: **Россия, 644033, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 127;**
Место расположения, почтовый адрес: **628401, ХМАО- Югра, г.Сургут, ул. Озерная, д.2.**

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: **+7 (3462) 25- 91- 23.**

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:
zsmc-surgut@fmbamail.ru.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте/курьером, направляется по адресу: **628401, ХМАО- Югра, г.Сургут, ул. Озерная, 2.**

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 16.12; обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

2.4. На официальном сайте, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация: место нахождения; номера телефонов для справок; адрес электронной почты; адрес официального сайта; порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц; ссылки на нормативные правовые акты, регламентирующие работу по обращениям граждан.

2.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

2.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в медицинскую организацию: лично; по телефону; в письменном виде почтой/электронной почтой.

3. Срок рассмотрения обращений граждан.

3.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до 5 дней со дня их регистрации в мед. организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций/органов, копии обращения должны быть направлены в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующие организации/ органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется в течение месяца с момента поступления обращения о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по

контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. В установленный пунктом 3.4. настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

3.8. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) по организационным вопросам и вопросам, не связанным с оказанием медицинской помощи, сотрудник, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное время для получения информации.

3.9. Письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, поступивший от пациента/законного представителя рассматривается в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 12 ноября 2021г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», с соблюдением требований закона от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

3.10. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.11. Главный врач вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращения.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

4.1. Основанием для рассмотрения является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию, на официальный сайт учреждения;
- лично в медицинскую организацию;

4.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (отчество, при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в мед. организацию, подлежит обязательному приему.

4.7. Обращения, поступившие с целью получения пациентом медицинских документов (их копий), отражающих состояние здоровья и выписки из них, в том числе в форме электронных документов рассматривается в установленном законом порядке (ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказ Минздрава России от 14.09.2020 № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений").

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (плохой почерк, попадание на текст посторонних веществ, обесцвечивание красителя текста, смывание текста или любое иное его повреждение), ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

5.8. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу учреждения, либо его заместителю в соответствии с настоящим Порядком.

5.9. Поступившие в медицинскую организацию обращения сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителям руководителя для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

5.10. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента, Аппарата Правительства, Государственной Думы, Федерального Собрания, Совета Федерации Федерального Собрания, Общественной палаты, Генеральной прокуратуры, Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного по правам ребенка в РФ, Министерства здравоохранения, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу.

5.11. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений.

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой госорган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам мед. организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме.

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

8. Личный приём граждан.

8.1. Личный приём граждан осуществляется главным врачом, заместителем главного врача учреждения в соответствии с утвержденным графиком.

8.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на информационных стендах и официальном сайте медицинской организации.

8.3. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется секретарём главного врача на основании письменного или личного обращения гражданина.

8.4. Запись проводится при личном обращении или по номеру телефона 8(3462)25-91-23. Секретарь информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

8.5. Заместитель главного врача организует личный прием граждан самостоятельно с регистрацией устного обращения в журнале личного приема граждан.

8.6. В случае обращения гражданина по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.7. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ). Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

8.8. Краткое содержание обращения заносится в Журнал личного приема.

8.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

8.10. По окончании личного приема главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

8.11. В случае если в обращении поставлены вопросы, решения которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

8.12. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием. Обращение снимается с контроля.

8.13. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершённым, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

8.14. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

8.15. Контроль за организацией личного приема и учета обращений граждан осуществляются заместителем главного врача по медицинской части.

8.16. Учёт (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся секретарем главного врача в Журнал обращений граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал обращений граждан должен включать разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося; адрес фактического проживания;
- тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в Журнале обращений граждан.

8.17. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

8.18. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке<1>. <1>В соответствии с п.2 ст. 1 закона от 15 января 1993г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» указанная категория граждан принимается в первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами. Согласно ст. 16 закона от 08.05.1994 г. №3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы» по вопросам своей деятельности представители названного законодательного органа власти пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами. В соответствии с абзацем 7 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды 1 и 2 групп пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.

9. Работа с письменными обращениями граждан.

9.1. Приём письменных обращений граждан:

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли) принимаются секретарем главного врача. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;

Акт составляется в двух экземплярах секретарем главного врача. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и

передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

9.2. Регистрация письменных обращений:

9.2.1. Письменное обращение в медицинскую организацию может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронной форме по электронной почте и через официальный сайт учреждения.

9.2.2. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в медицинскую организацию, передаются в день их поступления секретарю главного врача для регистрации.

9.2.3. Регистрация письменного обращения, в том числе, поступившего в электронной форме, с использованием официального сайта или электронной почты осуществляется секретарем главного врача в течение 3-х дней с момента его поступления.

9.2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в Журнале обращения граждан путем присвоения ему порядкового номера. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9.2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), секретарь главного врача снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

9.2.6. Секретарь главного врача при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

9.2.7. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.8. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

9.2.9. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, лицу, которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

9.2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.2.11. Подлинник обращения хранится у лица, ответственного за работу с обращениями граждан. Копии обращения передаются ответственным исполнителям.

9.3. Принятие решения при поступлении обращений граждан:

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение лицам, указанным в п.п. 2,3 п. 1.4 настоящего порядка;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

10. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции.

10.1. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу. В течение 2-х рабочих дней главный врач накладывает визу на письменное обращение:

- для осуществления контроля по организации ответа на заместителя главного врача;
- определяет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа гражданину.

10.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится секретарем главного врача в журнал обращений граждан.

10.3. Повторное обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня направляется главному врачу.

10.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

10.5. В случае рассмотрения обращения, перенаправленного из госоргана, органа местного самоуправления или должностного лица, поставленное на особый контроль, лицом, ответственным за его рассмотрение, обеспечивается письменное информирование о результатах рассмотрения в форме письма с приложением копии ответа гражданину.

10.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

11. Рассмотрение обращения гражданина.

11.1. Должностное лицо, при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и настоящего Порядка.

11.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

11.3. В случаях, предусмотренных ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

11.4. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

11.5. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится секретарем главного врача в журнал обращений граждан.

11.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

11.7. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется секретарем главного врача в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

12. Подготовка и оформление ответа на обращение гражданина.

12.1. По результатам рассмотрения обращения, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо визирует должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 10 настоящего Порядка.

12.2. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении главного врача первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

12.3. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

12.4. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

12.5. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан - секретаря руководителя.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или его заместителем.

12.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

12.7. При обращении гражданина по вопросам, касающиеся оказания неотложной, экстренной медицинской помощи, организационным вопросам, по которым решение может быть принято незамедлительно, данные обращения рассматриваются в течение одного рабочего дня, письменный ответ на обращения не дается, за исключением случаев, когда гражданин прямо указал в своем обращении предоставить ему письменный ответ.

12.8. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о

нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

12.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

12.10. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач или лицо его замещающее.

12.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

12.12. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в госорган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.13. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в журнале исходящей документации. Отправление ответов без регистрации не допускается.

12.14. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь главного врача проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность индекса, адреса, фамилии и инициалов и исходящего номера письма.

12.15. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

12.16. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта РФ, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

12.17. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12.18. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.19. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, секретарь главного врача сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

12.20. После завершения рассмотрения обращения секретарь главного врача вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в журнал обращений граждан.

12.21. Создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главным врачом, осуществляет исполнитель ответственный за рассмотрение обращения, регистрацию и его отправку осуществляет секретарь главного врача.

12.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан.

13.1. Контроль по организации работы, своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет заместитель главного врача по медицинской части.

13.2. Заместитель главного врача по медицинской части ежемесячно предоставляет главному врачу информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан, перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней).

13.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- запрос исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства при рассмотрении обращений граждан.

14. Анализ обращений.

Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

14.1. Контроль по организации ответа на обращение, анализ обращений осуществляет заместитель главного врача по медицинской части.

14.2. Заместитель главного врача по медицинской части:

- проводит анализ поступивших обращений: количество и характер рассмотренных обращений граждан; количество и характер решений, принятых по обращениям граждан; количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- ежеквартально, не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, главному врачу учреждения.

15. Ответственность.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

Нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.



**График личного приема граждан
должностными лицами
Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России**

Должностное лицо	ФИО	Место приема	День и часы приема	Телефон
Главный врач	Ключко Виктор Сергеевич	поликлиника кабинет № 201	вторник с 14.00 до 16.00	+7 (3462)25-91-23
Заместитель главного врача по медицинской части	Катаева Галина Николаевна	стационар кабинет № 5	среда с 14.00 до 16.00	+7 (3462)25-44-76
Заведующий поликлиникой	Ключко Ольга Викторовна	поликлиника кабинет № 214	четверг с 14.00 до 16.00	+7 (3462)25-74-18

Прием граждан осуществляется по адресу: 628401, ХМАО- Югра, г.Сургут, ул. Озерная, д.2.
Личный прием граждан осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.
Предварительная запись на прием по контактному телефону: +77 (3462)25-91-23.

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
Сургутской больницы
ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России
_____ В.С. Ключко
« 09» января 2023

Образец оформления письменного обращения

Главному врачу Сургутской больницы
ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России

В.С Ключко

От (Ф.И.О.) _____

_____ ,
проживающего (ей) по адресу:

Тел.: _____

адрес эл.почты: _____

Текст обращения

При рассмотрении обращения согласен (на) на обработку персональных данных

(подпись, ФИО полностью)

Ответ прошу направить

(указать способ передачи: лично заявителю, по почте, в электронной форме)

« » _____ 202__ г.

/ _____ /
(подпись)

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

Сургутской больницы
ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России

В.С. Ключко

«09» января 2023

**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России (далее - медицинской организации) в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

- законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002г. № 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников

Пациент/законный представитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
- 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием). Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в Сургутской больнице ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России, утверждённым главным врачом.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

1) **в письменном виде** на адреса:

- юридический адрес: Россия, 644033, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 127;
- место расположения: 628401, ХМАО- Югра, г.Сургут, ул. Озерная, д.2.
- электронная почта: zsmc-surgut@fmbamail.ru
- телефон: +7 (3462) 25-91-23.

2) **устно** на телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7(3462) 25-91-23.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Сургутской больнице ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России, утверждённым главным врачом, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего порядка

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации;
- а также на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений и представляется для ознакомления пациенту/законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач медицинской организации.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач
Сургутской больницы
ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России
В.С. Ключко

«09» января 2023

**Порядок ведения журналов личного приема
главного врача, заместителя главного врача
Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России**

1. Общие положения.

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее - Порядок) являются организация работы с журналами личного приема главного врача, заместителя главного врача, в том числе ведение указанных журналов.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральными законами: от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; от 27.06.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- приказами главного врача Сургутской больницы ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА, утвердивших: Порядок рассмотрения обращений граждан; Положение о системе управления качеством и безопасностью медицинской деятельности.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на организацию работы с журналами личного приема главного врача, заместителя главного врача.

1.4. Организация личного приема главного врача, заместителя главного врача регламентируется Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России, утверждённым главным врачом.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- **обращение** - устное обращение гражданина на личном приёме главного врача, заместителя главного врача, которое может сопровождаться предоставлением обращения в письменной форме, а так же предоставлением иных документов;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации и работников медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и работников медицинской организации;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации.

3. Организация работы с журналами личного приема.

3.1. Для личного приёма граждан используется форма журнала, утверждённая главным врачом. В том числе может использоваться единая форма такого журнала, как для личного приёма главного врача, так и для личного приёма заместителя главного врача. При этом каждый такой журнал ведётся отдельно в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Журнал личного приёма главного врача:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма главного врача»;
- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью главного врача;
- непосредственно во время личного приёма ведёт сам главный врач;
- хранится у ответственного за работу с обращениями граждан - секретаря главного врача.

3.3. Журнал личного приёма заместителя главного врача:

- на обложке должен иметь надпись «Журнал личного приёма заместителя главного врача»;
- должен иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью главного врача;
- непосредственно во время личного приёма ведёт сам заместитель главного врача;
- хранится у заместителя главного врача.

3.4. В период отсутствия главного врача при проведении личного приёма вместо главного врача, заместитель ведёт «Журнал личного приёма заместителя главного врача».

3.5. При работе с журналами личного приема соблюдаются требования законодательства о персональных данных, законодательства о защите информации, законодательства об охране здоровья граждан, иных Федеральных законов, принятых в соответствии с ними нормативных правовых актов, локальных нормативных актов.

3.6. Информация из журналов личного приема может быть передана третьим лицам исключительно в порядке, установленном федеральным законодательством.

3.7. Заместитель главного врача на основании сведений, фиксируемых в журналах личного приема руководителя с установленной периодичностью готовит аналитическую информацию об обращениях граждан, поступивших и зарегистрированных на личном приёме.

4. Ведение журналов личного приема.

4.1. Ведение журналов осуществляется по форме, утверждённой главным врачом, и в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

4.2. При ведении журналов осуществляется заполнение следующих граф:

4.2.1. В графе «№ обращения» указать порядковый номер зарегистрированного на личном приёме обращения гражданина;

4.2.2. В графе «Дата обращения» указать дату обращения в формате 00.00.0000;

4.2.3. В графе «ФИО обратившегося» полностью указать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося;

4.2.4. В графе «Адрес фактического проживания обратившегося, контактный тел.» указать адрес фактического проживания обратившегося с почтовым индексом, контактный телефон; 4.2.5. В графе «Вид обращения» указать вид обращения - жалоба, заявление, предложение;

4.2.6. В графе «Тематика обращения» кратко отразить содержание обращения;

4.2.7. В графе «Должность и ФИО уполномоченного за рассмотрение» необходимо указать должность, фамилию и инициалы лица, которому непосредственно поручается работать с поступившим на личном приёме обращением по существу поставленных в данном обращении вопросов и готовить соответствующий ответ обратившемуся гражданину;

4.2.8. В графу «Результат рассмотрения» в каждом из указанных ниже случаев вносится соответствующая информация. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия, обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В этом случае в данную графу кратко вносится соответствующая информация. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. В этом случае в данной графе указывается дата и исходящий номер письменного ответа данному гражданину. Письменный ответ даётся в сроки установленные законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о чём гражданин предупреждается.

4.2.9. В графе «Подпись гражданина» гражданин ставит свою подпись.

4.3. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в Сургутскую больницу ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА России, утверждённым главным врачом.

5. Ответственность и контроль.

5.1. Главный врач, заместитель главного врача несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Контроль за организацией работы с журналами личного приема, в том числе за ведением журналов, осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Сургутской больнице ФГБУЗ ЗСМЦ ФМБА - заместителем главного врача по медицинской части.